



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

ESCUELA DE POSGRADO

PROPUESTA DE MEJORA PARA LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE EMPRESAS DE
TRANSPORTE PRIVADO DE TRUJILLO, 2018.

Tesis para optar el grado **MAGÍSTER** en:

DIRECCIÓN Y GESTIÓN EN TALENTO HUMANO

Autores:

Bach. Salinas Rodríguez, Set Eckart

Asesor:

Mg. Díaz Fernández Romy Angélica

Trujillo – Perú

2018

Resumen

Es importante que las empresas deseen asegurar su recurso humano, para ello estás deben asumir un compromiso de velar por las necesidades de sus colaboradores, es así que el presente trabajo tuvo como objetivo establecer una propuesta de mejora de la satisfacción laboral a los colaboradores de empresas de transporte del sector privado de Trujillo, 2018. Esta investigación fue del tipo descriptivo, en el cual se aplicó la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo. La población estuvo constituida por 240 colaboradores y la muestra por 148 colaboradores entre administrativos, terramoza(o), copiloto y choferes, y la técnica utilizada fue mediante encuestas utilizándose para la interpretación de datos el método estadístico SPSS, los resultados revelan que en la mayoría de los colaboradores es decir un 37% se encuentran insatisfechos laboralmente. Con los resultados se realizó una propuesta de mejora que permita mejorar estos factores con índices bajos, teniéndose en cuenta que estos factores bajos tengan colaboradores que estén vulnerables a renunciar, puedan generar un clima tenso y asumir un rol de irresponsabilidad. Como conclusión, se elaboró la propuesta de mejora para la satisfacción laboral, para ello se diagnosticó el estado de las empresas de transporte y se estableció un plan para su cumplimiento respectivo.

Abstract

It is important that companies want to ensure their human resources, for this they must assume a commitment to ensure the needs of their employees, so that this work aimed to establish a proposal to improve job satisfaction for employees of a Private transport company of Trujillo, 2018. This investigation was of the descriptive type, in which the scale of job satisfaction SL-SPC of Sonia Palma Carrillo was applied. The population was constituted by 240 collaborators and the sample by 148 collaborators among administrative, bus attendant, co-pilot and drivers, and the technique used was by means of surveys being used for the interpretation of data the statistical method SPSS, the results reveal that in the majority of collaborators ie 37% are dissatisfied with the workforce. With the results, an improvement proposal was made to improve these factors with low rates, keeping in mind that these low factors have employees who are vulnerable to quit, can generate a tense climate and assume a role of irresponsibility. In conclusion, the improvement proposal for work satisfaction was elaborated, for which the state of the transport companies was diagnosed and a plan for their respective compliance was established.

Tabla de contenidos

Resumen	ii
Abstract.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos	v
Tabla de contenidos	vi
Índice de tablas y figuras.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
I.1. Realidad problemática.....	1
I.2. Pregunta de investigación	3
I.3. Objetivos de la investigación	4
I.4. Justificación de la investigación.....	4
I.5. Alcance de la investigación.....	4
II. MARCO TEÓRICO	5
II.1. Antecedentes del Problema	5
II.2. Marco Teórico	7
II.3. Operacionalización de variables	36
II.4. Propuesta de solución	37
II.5. Programa – Gantt de aplicación de las acciones propuestas.....	51
III. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	53
III.1. Tipo de investigación.....	53
III.2. Diseño de investigación.....	53
III.3. Población y muestra	53
III.4. Técnicas e instrumentos	54
III.5. Análisis Estadístico	55
III.6. Principios éticos.....	55
IV. RESULTADOS	57
V. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	63
Lista de referencias	67



Índice de tablas y figuras

Tabla N° 1: Matriz de Operacionalización	32
--	----

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

Lista de referencias

- Alva, J., & Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A en Trujillo* (tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Álvarez, L. (2001). Satisfacción Laboral, su medición y evaluación. Extraído el 20 de setiembre del 2015: <http://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral-su-medicion-y-evaluacion/>
- Aguilar, D. y Tanchiva, P. (2011), realizaron una investigación “Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral en jefes y supervisores de una Empresa Agroindustrial en Virú”.
- Ardouin, J. (2000). Motivación y Satisfacción Laboral. México: Cecsa.
- Amoros, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. En busca del desarrollo de ventajas competitivas. USAT. Lambayeque, Perú.
- Belcher, J. (1999). Productividad Total. Argentina: Granica.
- Blum, y Naylor (1991). *Psicología Industrial*. México: Ed. Trillas.
- Castañeda, A. (2009). Satisfacción y Aspiración Profesional de los Licenciados en Educación Mención Técnica Mercantil que Laboran en las Instituciones Educativas de Cumaná. Universidad Oriente. Venezuela.
- Cifuentes, J. (2012). *Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de Salud de cuarto nivel de atención* (tesis para optar el título de Magister en Enfermería). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. (5ª. ed.) México: Editorial McGraw Hill.
- Davis, K., & Newstrom J. (2003), *Comportamiento humano en el trabajo* (11va ed.). DF, México: Mc Graw-Hill
- García, A. y Navarro, R. (2007). Clima y Compromiso Organizacional – Vol. I. México.
- Guerrero et al. (2010)
- Guzhñay, M. (2010). Capítulo I: Fundamentación Teórica. Extraído el 16 de setiembre del 2015 de: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/122/7/CAPITULO%20I.pdf>
- Keith, D. y Newstrom, J. (1991). Comportamiento humano en el trabajo. (10ª ed.). México: McGraw – Hill.

- Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. (1ª ed.) México: McGraw – Hill.
- León, B. (2011) *Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas-Región Callao* (tesis para optar el grado académico de maestro en educación en la Mención Gestión de la Educación). Universidad San Ignacio de Loyola, Callao, Lima.
- Muñoz, J. (2014). *Diagnóstico y propuesta de mejora de la satisfacción laboral del persona obrero y administrativo en el área de recolección de desechos sólidos de la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca “EMAC-EP” en el año 2014* (Tesis para obtener el título de licenciada en psicología del trabajo). Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.
- Nash, M. (1988). *¿Cómo incrementar la productividad del recurso humano?* Colombia: Norma.
- Palma, S. (2005). *Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para colaboradores de Lima metropolitana*. Perú, Lima.
- Peiró, J. M. y Prieto, F (1996). *Tratado de Psicología del trabajo I: La Actividad Laboral en su contexto*. (1ª ed.). Madrid: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Robbins, S. (2004) *Comportamiento Organizacional*. (10ª ed.). México: Pearson/Prentice Hall.
- Robbins, S. y T. Judge, (2009). *Comportamiento organizacional*. (10ª. Ed). México Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Torres, F. (2015). *Relación entre satisfacción laboral y amabilidad rasgo del colaborador interno en el hospital Edgardo Rebagliati Martins* (Tesis para optar el grado académico de Magister en Psicología Organizacional). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú
- Werther, W. y Davis, K. (1996). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México D.F.: McGraw Hill.
- Zelada, V. (2015). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014* (tesis para optar el título de especialista en enfermería en salud pública). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.